

平成 23 年 11 月 25 日

留学サービス事業者に対する新たな認証制度を開始します！

国際的に活躍できる人材の育成は、政策的にも重要なテーマであり、その一端を担う留学の活性化も同じく重要なテーマです。一方、留学サービス業について、留学事業者の倒産、解約料規定に関する訴訟など、様々な課題も顕在化しています。

そこで、留学サービスの事業者団体（一般社団法人 海外留学協議会(JAOS)、留学・語学研修等協議会(CIEL))と、留学を専門に消費者相談や紛争処理を行う消費者団体（NPO 法人 留学協会）が協働して、昨年のサクシーオ社の倒産を契機に、関係省庁の助言を得ながら、これらの課題への対応を議論してきました。

そして、このたび、重要事項の説明、クーリング=オフ、表示の適正化、前受金に関する措置など、事業者が遵守すべき新たなルール（基準）を作成しました。（別紙 1）

さらに、ルールがあっても、事業者が自ら遵守を主張するだけでは、信頼性が十分ではなく、第三者によるチェック機能があれば、より安心です。

そこで、本日 11 月 25 日、私ども一般社団法人「留学サービス審査機構（英名略称：J-CROSS）（Japan Commission for the Regulation of Overseas Study Services）」は、このような考えのもと、個々の事業者が上記ルールを満たすかどうかの認証を第三者の立場で行うため、上記の各団体を母体として誕生しました。（別紙 2）

認証した事業者に対しては、ホームページ上に名称等を記載するとともに、機構が作成した独自のマーク（別紙 2）をパンフレット等に使用することを認めることとなります。

機構では、今後、この認証制度の普及と厳格な運用によって、留学を希望する消費者の合理的な選択と安心の確保や、留学サービス事業の適正化に寄与できるよう、この認証制度の普及に努めていきますので、関係各位のご協力をよろしくお願いいたします。

そして、留学をした人たちが、国際的な経験を通じて豊かな人生を歩んで行けるよう、この制度がその一助となることを願っております。

<問い合わせ先>

一般社団法人 留学サービス審査機構
〒162-0825 東京都新宿区神楽坂 6-35-1
TEL: 03-5227-5022
e-mail: contact@jcross.or.jp
URL: www.jcross.or.jp

留学サービス認証基準

I. 定義

- (1) この基準において、「留学等」とは、留学その他の次に掲げる目的での渡航をいう。
- ① 留学（ビザを取得するものに限る。）
 - ② 語学研修（ビザを取得しないものに限る。）を目的とした渡航
 - ③ ワーキングホリデー
 - ④ 教育機関等での研修を目的とした渡航
 - ⑤ 国際交流、ボランティア等の活動を目的とした渡航
 - ⑥ 海外での生活を目的とした渡航
 - ⑦ これらの他、旅行（旅行業法に規定する旅行業務に係わるものをいう。）以外を目的とした渡航
- (2) この基準において、「プログラム」とは、教育プログラムその他渡航する目的に係るサービス等をいう。
- (3) この基準において、「海外機関」とは、海外の教育機関その他プログラムを提供する者をいう。
- (4) この基準において、「取引先」とは、海外機関、滞在先その他事業者が代理、媒介等により関係する事業者をいう。

II. 適用範囲

この基準は、留学等に関する事業で、取引先の代理、取引先から得た権利の譲渡、取引先に対する消費者の代理、消費者と取引先との媒介等に適用する。

III. 認証基準

1 重要事項の説明

- (1) 契約の申込みの際に、消費者に対し、次の事項（申込み時に内容が未確定であって、その旨を消費者が合意している事項にあっては、その旨。）を書面により十分かつ正確に説明し、当該書面を交付すること。また、申込み時に内容が未確定であって、その旨を消費者が合意している事項について、その内容が確定したときは、その内容を書面により十分かつ正確に説明し、当該書面を交付すること。
- ① 出発及び帰国の日時並びに渡航先までの交通に関する事項
 - ② プログラムに関する次に掲げる事項
 - ア 開始及び終了の日時並びに授業等のスケジュール
 - イ 実施者の名称及び連絡先並びに実施される場所
 - ウ 詳細な内容（提供されないプログラムであって、提供されると誤認されやすいものがある場合にあっては、それが提供されない旨を含む。）
 - エ プログラムの提供を拒否又は中止される条件
 - ③ 滞在先に関し、名称又は氏名、所在地、連絡先、滞在の日程、同室者の人数（ホー

ムステイの場合は、家族構成を含む。)及び食事など附帯サービスの内容

④ 消費者が支払うべき対価に関する次に掲げる事項

ア 事業者、取引先のそれぞれに支払うべき対価の総額

イ 対価の支払の方法及び時期

ウ アの金額の内訳(すべてのサービスを自己の計算において企画する場合を除く。)

この場合において、海外機関に関する金額、滞在先に関する金額、換算レートに関する金額のそれぞれを区分して明示すること。

⑤ 契約の変更及び解除に関し、3に基づき契約書に明示すべきとされる事項。

(2) 消費者が取引先と直接契約し、取引先との間に代理、媒介等の関係がない場合には、

(1)の①から④までの事項は、説明及び交付することを要さない。

(3) (1)の説明の際には、併せて、取引先との契約関係の別(代理、媒介、権利の譲渡等の別をいう。)を書面により説明し、当該書面を交付すること。

(4) 旅行業の登録をしている場合は、(1)の説明の際には、併せて、次の事項を書面により説明し、当該書面を交付すること。

① 旅行業務に関する契約がある場合は、その契約の形態の別(募集型企画旅行、受注型企画旅行又は手配旅行の別をいう。)

② 旅行業務に関する契約以外の契約に関し、旅行業法に基づく営業保証金又は弁済業務保証金の対象とならない旨

2 契約書等の交付

(1) 契約の締結後には、消費者に対し、速やかに契約書を交付すること。

(2) 契約の締結後には、(1)の契約書に添えて、1の(1)から(3)までに規定する内容を記載した書面を交付すること。

3 契約の変更・解除

(1) 契約の変更及び解除(以下「解除等」という。)について、その条件を契約書に明示すること。

(2) (1)に基づき契約書に明示する事項は、次の要件を満たすものであること。

① 消費者からの申出の場合は、所定の損害賠償又は違約金を支払うことによって、いつでも契約の解除等ができるとしていること。この場合において、損害賠償又は違約金について、消費者契約法第9条に反するものとしていないこと。

② 消費者は、契約を締結した日より起算して8日を経過する日(渡航日の30日前(ピーク時にあつては40日前)以降の日を除く。)までは、契約を解除できるとしていること。この場合において、損害賠償又は違約金の支払いを請求しないとしていること。

③ 事業者からの申出の場合は、次の場合を除き、契約を解除できないとしていること。

ア 消費者が虚偽の申告をしたとき

イ 病気その他の事由により消費者がプログラムを続行できないと判断したとき

ウ 消費者又はその関係者が、他の消費者に迷惑を及ぼし、若しくはプログラムの円滑な運営を妨げたとき又はその可能性が極めて高いとき

エ 天災地変、戦乱又は暴動、運輸機関等の事故又は争議行為、官公庁の命令その他

- 事業者の責に帰さない事由により、プログラムの実施が不可能になり、又は不可能になる可能性が極めて高いと判断したとき
- オ 消費者が定められた期日までにプログラムへの参加に必要な書類を送付しなかったとき
- カ 消費者が長期にわたり連絡不能又は所在不明となったとき
- キ 消費者が定められた期日までに対価を支払わなかったとき
- (3) 契約の解除等について、解除等の時期の区分等の条件に応じた損害賠償又は違約金の額（換算レートの見直しを含む。）を契約書に明示すること。

4 海外機関への確実な支払い

- (1) 取引先への支払い期日（支払い期日の合意がない場合は、出発日）までに、当該海外機関への支払いを履行すること。
- (2) 出発日までに、消費者に対し、アクセプタンスその他海外機関が受入れを認めたことを証する書類を交付すること。

5 広告・表示

- (1) パンフレット等により広告等を行う場合は、次の事項を表示すること。
- ① 事業者の名称（法人名と屋号が異なる場合は、その両方）、所在地及び連絡先
 - ② 事業者が提供するサービスの内容で次に掲げるもの
 - ア 種類、責任の範囲及び取引先との関係
 - イ 期間、対価、海外機関の概要及び滞在先の概要
 - ③ 約款（申込条件等）（複数の約款が適用される場合は、そのすべて）
- (2) (1)の場合は、次の事項を遵守すること。
- ① 大学において語学研修を行う旨を表示する場合は、大学が語学研修の運営主体でない場合には、語学学校が運営主体である旨を明瞭に表示すること。
 - ② 語学学校における日本人比率を表示する場合は、語学学校のクラスに参加する時期及び参加する者の語学レベルによって日本人比率が大きく異なる旨を明瞭に表示すること。
 - ③ 現地における充実した家庭生活の体験やホストファミリーとの触れ合いの内容について表示をする場合は、ペイニングシステムによるホームステイにおいて、家庭生活の体験やホストファミリーとの触れ合いが可能な場合と可能ではない場合がそれぞれどのような場合かを明瞭に表示すること。
 - ④ ホストファミリーを通じて語学力が向上する旨の表示をする場合は、ホストファミリーの言語環境について、例えばホームステイ先が英語圏であれば、ホストファミリーが日常会話において英語を話す場合と話さない場合がそれぞれそのような場合であることを明瞭に表示すること。
 - ⑤ 事業者名としては、その事業者が会社法人である場合には、「株式会社〇〇協会」「株式会社〇〇センター」等と会社登記簿どおりの社名をフルで表示すること。
 - ⑥ 優位性を意味する用語は、客観的事実に基づく具体的数値又はその根拠なしに使用しないこと。この場合、「最大」「No.1」「業界随一」「唯一」等の表示を行う際には、

合理的な根拠を記載すること。

- ⑦ 「〇〇大使館賛同」「〇〇国××省認定」等の表示を行う際には、事実と反した表示をしないこと。
- ⑧ 消費者の体験談を掲載する場合は、事実と即したものとするとともに、留学等の時期（年月）を表示すること。
- ⑨ 営業保証金又は弁済業務保証金（旅行業法に定めるものをいう。）の記述をする場合は、旅行業務に関する契約以外を対象とならない旨を表示すること。
- ⑩ その他、不当景品類及び不当表示防止法の規定に反する表示を行わないこと。

6 前受金の保全等

- (1) 出発日の90日前までは、消費者に学費等（制度上期日が定められているビザの発行等に係る対価を除く。）の支払いを請求しないこと。
- (2) 次のいずれかの条件を満たすこと。
 - ① 一定の健全な財務状況（直近の決算が債務超過でなく、かつ、直近の純資産額が直近3年間の最大赤字額以上であることをいう。）であること。
 - ② 学費等を海外機関に送金するまで、消費者に代金を請求しない取引形態であること。
 - ③ 学費等の送金を代理しない取引形態であること。
 - ④ 供託、信託、保証金制度等により、消費者からの学費等の総額の半分以上の額を保全する措置を講じていること。

7 その他

- (1) 日本及び関係国の法令を遵守すること。
- (2) 消費者の苦情を適切に受け付ける社内体制を構築・運用していること。
- (3) 機構より要請した場合には、ADR（裁判外紛争処理機関）における紛争処理を受け入れること。

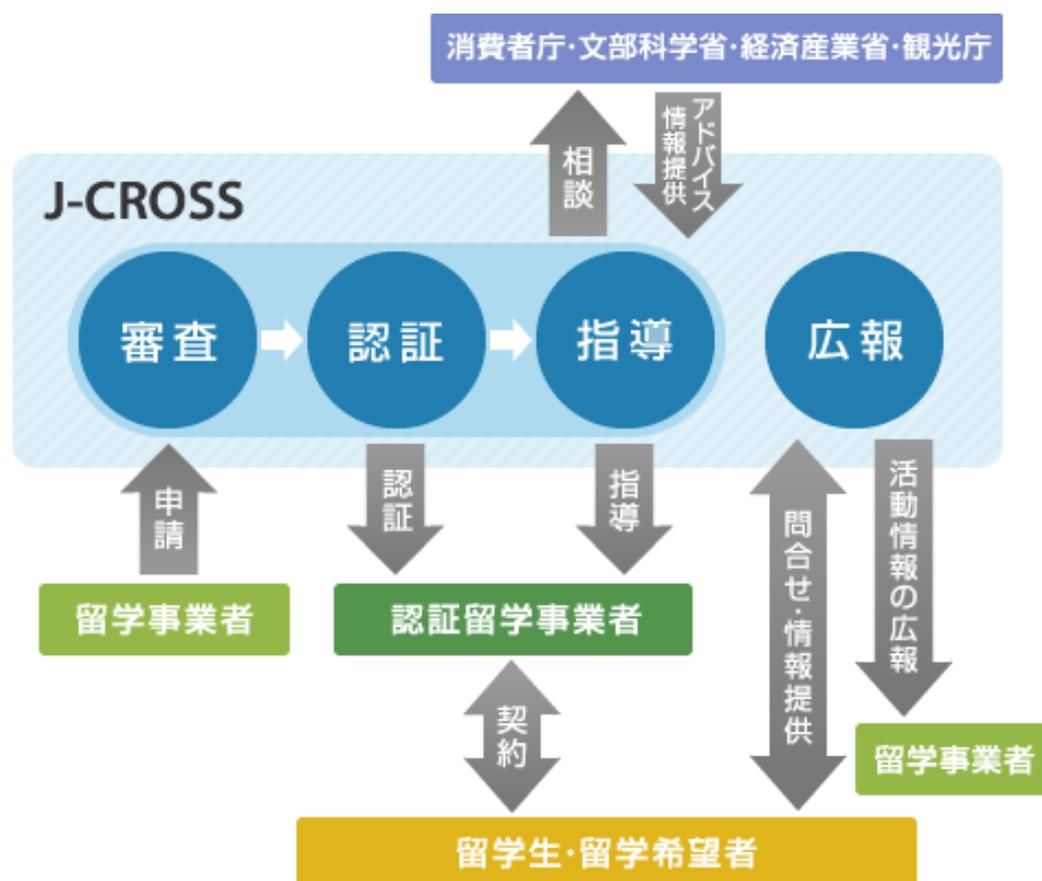
IV. 認証の特例・取消し等

- (1) 機構は、事業者の対応がⅢに定める認証基準と同等の対応であると認める場合は、当該基準によらないことができる。
- (2) 機構は、認証を受けた事業者がⅢに定める認証基準への違反があったと認める場合は、当該事業者に対し、認証基準に適合するよう業務の改善を要請することができる。
- (3) 機構は、認証を受けた事業者がⅢに定める認証基準への重大な違反があったと認める場合若しくは事業者の業務に(2)により要請した改善が認められない場合又は正当な理由なく(4)の調査に応じない場合は、当該事業者の名称を公表し、又は認証を取り消すことができる。
- (4) 機構は、(2)又は(3)のため必要な限度において、認証を受けた事業者に対し報告（資料の提出を含む。）をさせるなどの調査を行うことができる。
- (5) 機構は、(3)に基づく認証の取消しを行う場合において、当該事業者が認証を再取得できない期間を定めることができる。

● J-CROSSの役員

理事長	堀江 学	元独立行政法人 日本学生支援機構(JASSO) 留学情報センター長
理事	林 隆樹	一般社団法人 JAOS 海外留学協議会 理事長代理
理事	鶴田 雄次郎	CIEL 留学語学研修等協議会 会長
理事	津吹 一晴	特定非営利活動法人 留学協会 理事長
理事	中村 昌典	弁護士
監事	中野 伸也	公認会計士

● J-CROSSの活動（概念図）



● 認証マーク

